

Принципи аналізу якості житлово-комунального господарства як системи

Бубенко П.Т., Димченко О.В., Харківська національна академія міського господарства

Житлово-комунальне господарство у структурі міста, у соціумі, в економіці проявляє себе як многопрофільний просторовий об'єкт, організований на принципах цілісної мережної системи. Цей об'єкт володіє рядом унікальних властивостей, у т.ч.:

- повномасштабністю охоплення масиву житлової території;
- покриттям всієї території інженерними мережами;
- безперервністю виробництва й споживання в реальному масштабі часу (практично без акумуляції товарної маси – води, енергії, тепла та ін.);
- високим монопольним рівнем взаємозв'язків виробництва зі споживачами.

У комунальній складовій галузі ЖКГ виробництво й послуги невіддільні й здійснюються, як правило, однією організацією. Ця організаційно-технологічна й економічна унікальність многопрофільної цілісності задоволення потреб всієї міської агломерації вимагає системного розгляду всіх структурних функцій ЖКГ у масштабах міської території, міської економіки, загальнотериторіального процесу життєзабезпечення населення, промисловості, бюджетних організацій тощо.

Об'єктами управління якістю продукції є всі елементи, що утворюють *петлю якості*. Під петлею якості, відповідно до міжнародних стандартів ISO, розуміють замкнутий, у вигляді кільця, життєвий цикл продукції, що включає наступні основні етапи: маркетинг; проектування й розробку технічних вимог, розробку продукції; матеріально-технічне постачання; підготовку виробництва й розробку технології та виробничих процесів; виробництво; контроль, випробування й обстеження; упакування й зберігання; реалізацію й розподіл продукції; монтаж; експлуатацію; технічну допомогу і обслуговування; утилізацію.

Однак для галузі ЖКГ основні етапи, що утворюють цілісність процесів управління якістю на всіх етапах життєвого циклу, будуть мати специфічні особливості. Наприклад, послуги ЖКГ не мають потреби у використанні маркетингових технологій з погляду реалізації продукції (послуг). При цьому на етапі оплати населенням послуг ЖКГ, з метою підвищення її рівня, вони стають актуальними й необхідними. Етапи пакування й зберігання в галузі ЖКГ можуть бути використані частково (наприклад, у водопостачанні у вигляді резервуарів для зберігання води для форс-мажорних обставин). Більшість же галу-

зей не мають можливості зберігати житлові, транспортні й інші види послуг.

Що стосується використання циклу Демінга для управління якістю послуг ЖКГ, то послідовність етапів, які включають планування, організацію, мотивацію й контроль, вже задіяна в даній сфері. Однак останній етап, пов'язаний з управлінським впливом на систему в цілому, з огляду на неякісну інформаційну базу та низький ступінь впливу населення на якість послуг, використовується недостатньо. Автори доводять, що у процесі управління якістю, з метою забезпечення системності цього процесу необхідно об'єднати петлю якості з циклом Демінга, що буде відображати ступінь комплексності процесу управління якістю в окремих підгалузях ЖКГ відповідно до специфіки їх видів послуг.

З розвитком соціально-економічної природи ЖКГ і підвищенням його ролі в життєзабезпеченні міста і його населення трансформуються і погляди на ЖКГ як об'єкт дослідження з позицій методології розуміння категорії «якість». Як відмічає Перешеїн В.Ю. «Контроль за якістю послуг стає суспільнозначимим, відповідно до стратегії TQM (Глобальний менеджмент якості) на базі відкритих міжнародних стандартів ISO – 9000 і ISO -14000».

А це, на наш погляд, означає, що і такий значимий об'єкт, як ЖКГ повинен досліджуватись і формуватись на принципах аналізу якісно-функціональних характеристик – складної структури об'єкту як динамічного соціально-економічного середовища. Автори пов'язують зміни якості ЖКГ на краще в її системному варіанті і з інституційним процесом. Тобто є основи здійснювати дослідження ЖКГ як «інституту якості послуг». Аналіз значного обсягу наукових робіт показує, що в ЖКГ поки що недостатньо досліджуються зміни в інституційному полі відносин, але вони мають місце, а саме:

- перехідний процес започаткував різноманіття експериментів, у т.ч. нормативно-організаційного характеру;
- аналізуються нерівномірності й особливості регіонів і регіональної політики;
- здійснюються накопичення досвіду включення суб'єктів в інноваційний процес;
- зростає рівень готовності до впровадження інновацій;
- досліджується проблема «доступності до послуг ЖКГ»;
- нерівномірно, але йде розвиток конкурентних умов;
- зростає зацікавленість в суспільстві і бізнесі до діяльності ЖКГ.

Таким чином, поступово руйнується інерційність «консервативних сратових умов» і набувають активності інноваційні ініціативи, що і включає механізм інституційного забезпечення галузі та якісного її розвитку.